

# REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU SYDEO

Approuvé par délibération du Conseil Syndical  
du 13/06/2023

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>1</b>
Article 1. Objet du règlement.....	1
Article 2. Engagements du service vis-à-vis des abonnés .....	1
Article 3. Obligations générales des abonnés .....	1
Article 4. Conditions générales de l'accès à l'eau .....	1
<b>CHAPITRE 2. LES ABONNEMENTS</b>	<b>1</b>
Article 5. Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires.....	1
a) Abonnements souscrits dans les locaux du service .....	2
b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur .....	2
Article 6. Dispositions spécifiques à certains abonnements.....	2
a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers.....	2
b) Abonnements pour des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé.....	3
c) Abonnements temporaires.....	3
Article 7. Modification de l'abonnement.....	3
Article 8. Résiliation de l'abonnement.....	3
a) Dispositions générales .....	3
b) Résiliations des contrats d'individualisation.....	3
c) Résiliations unilatérales par le service .....	4
<b>CHAPITRE 3. LE BRANCHEMENT</b>	<b>4</b>
Article 9. Définition et propriété du branchement.....	4
a) Définition.....	4
b) Conformité .....	4
c) Propriété.....	4
d) Cas particuliers.....	4
Article 10. Etablissement et mise en service d'un nouveau branchement.....	5
a) Règle générale .....	5
b) Exécution du branchement .....	5
c) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction.....	5
d) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé.....	6
e) Cas particulier d'un branchement dédié à l'arrosage des jardins .....	6
Article 11. Entretien du branchement.....	6
a) Partage des responsabilités .....	6
b) Consistance de l'entretien.....	6
c) Conduite à tenir en cas de fuite.....	6
Article 12. Modifications du branchement ou de sa conformité.....	7
à la demande de l'abonné	
Article 13. Mise en conformité du branchement à l'initiative du service .....	7
<b>CHAPITRE 4. LE COMPTEUR</b>	<b>7</b>
Article 14. Règles générales concernant le compteur .....	7
Article 15. Règles particulières concernant les constructions collectives.....	7
Article 16. Protection et remplacement du compteur .....	8
Article 17. Relevé des compteurs.....	8
Article 18. Contrôle des compteurs.....	9
<b>CHAPITRE 5. LES INSTALLATIONS INTÉRIEURES DES ABONNÉS</b>	<b>9</b>
Article 19. Définition.....	9
Article 20. Règles générales.....	9
Article 21. Rétrocession des installations privées des lotissements.....	9
et opérations groupées de construction	
Article 22. Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique .....	10
<b>CHAPITRE 6. TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS</b>	<b>10</b>
Article 23. Fixation des tarifs.....	10
Article 24. Règles générales concernant les paiements.....	10
a) Paiement de la fourniture d'eau.....	10
b) Paiement des autres prestations assurées par le service .....	11

	c) Paiement des pénalités.....	11
	d) Délais de paiement.....	11
	e) Difficultés de paiement.....	11
	f) Délai de prescription.....	11
<b>Article 25.</b>	<b>Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur</b> .....	<b>11</b>
	a) Dans les locaux d'habitation.....	11
	b) Dans les autres locaux.....	12
	c) Fuites dues au joint après compteur.....	12
	d) Remises gracieuses.....	12
<b>Article 26.</b>	<b>Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers</b> .....	<b>12</b>
<b>Article 27.</b>	<b>Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement</b> .....	<b>12</b>
	a) Souscription.....	12
	b) Résiliation.....	12
<b>CHAPITRE 7.</b>	<b>PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 28.</b>	<b>Règle générale</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 29.</b>	<b>Interruption de la fourniture</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 30.</b>	<b>Variations de pression</b> .....	<b>13</b>
<b>CHAPITRE 8.</b>	<b>DISPOSITIONS D'APPLICATION</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 31.</b>	<b>Opposabilité du règlement</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 32.</b>	<b>Non-respect du règlement</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 33.</b>	<b>Litiges et voies de recours</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 34.</b>	<b>Traitement et protection des données personnelles</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 35.</b>	<b>Approbation et modifications du règlement</b> .....	<b>14</b>
<b>Article 36.</b>	<b>Application du règlement</b> .....	<b>14</b>

## ANNEXES

<b>Annexe 1.</b>	<b>Dispositions spécifiques pour les abonnements des appareils des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé</b> .....	<b>14</b>
<b>Annexe 2.</b>	<b>Comment relever l'index sur le compteur</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe 3.</b>	<b>Schéma d'un branchement</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe 4.</b>	<b>Partage de propriété et de responsabilité entre le service et l'abonné</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe 5.</b>	<b>Modalités de protection du compteur contre le gel</b> .....	<b>18</b>
<b>Annexe 6.</b>	<b>Procédure en cas d'augmentation anormale de la consommation dans un local d'habitation</b> .....	<b>18</b>
<b>Annexe 7.</b>	<b>Collecte et traitement des données personnelles</b> .....	<b>19</b>



### Article 1. Objet du règlement

La Régie des eaux de SYDEO, ci-après désignée « le service », assure la production et la distribution d'eau potable sur l'ensemble des collectivités constituant le territoire de SYDEO.

Le présent règlement a pour objet la définition des prestations assurées dans ce cadre ainsi que les engagements, droits et obligations respectifs du service et de ses abonnés.

### Article 2. Engagements du service vis-à-vis des abonnés

Le service s'engage vis-à-vis des abonnés à assurer :

- la fourniture d'eau potable à tout candidat à l'abonnement qui remplit les conditions définies dans le présent règlement ;
- la continuité de la fourniture d'eau sauf circonstances exceptionnelles (ex : force majeure, travaux, incendie) ;
- le contrôle régulier de la qualité de l'eau afin de satisfaire aux exigences sanitaires fixées par la réglementation ;
- l'information sur la qualité de l'eau et sur les conditions d'exécution du service ;
- l'alerte en cas de circonstances exceptionnelles (suspension de la distribution, dégradation de la qualité de l'eau) et l'information sur les éventuelles mesures de précaution à prendre ;
- l'assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences concernant l'alimentation en eau ;
- une réponse écrite aux courriers dans les 15 jours ouvrés suivant leur réception ;
- l'égalité de traitement des abonnés et le respect des principes de laïcité et de neutralité du service public ;
- la gestion des données personnelles des abonnés dans le respect des règles en vigueur.

### Article 3. Obligations générales des abonnés

Les abonnés sont tenus de se conformer aux dispositions du présent règlement.

Dans ce cadre, il leur est imposé :

- de procéder au paiement intégral des factures émises par le service pour la fourniture d'eau et pour d'éventuelles prestations complémentaires,
- d'utiliser l'eau fournie par le service exclusivement pour les usages déclarés lors de la souscription de l'abonnement,
- d'accorder à tout moment toutes facilités au personnel du service pour lui permettre l'accès aux installations situées en domaine privé et l'exécution de ses interventions d'entretien et de vérification,
- de déclarer au service la présence de canalisations intérieures alimentées par un puits ou forage.

Parallèlement, il leur est interdit :

- de procéder à toute intervention sur les installations publiques de distribution d'eau telles que les canalisations, les branchements, les compteurs et leurs accessoires,
  - de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb ou les bagues de scellement ou d'en empêcher l'accès aux agents du service des eaux,
  - d'effectuer toute intervention ou pratique susceptible d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau du réseau public, notamment du fait d'un retour d'eau en provenance de leurs installations propres.
- l'abonné est seul responsable de son installation après compteur,

Le non-respect de ces dispositions expose les abonnés aux mesures définies à l'Article 32.

### Article 4. Conditions générales de l'accès à l'eau

L'alimentation en eau potable par le service est conditionnée :

- à la souscription d'un abonnement, accordé au propriétaire, au locataire, au gestionnaire de l'immeuble, ou à l'occupant de bonne foi d'immeuble d'habitation ou professionnel ;
- à la desserte du logement ou de l'immeuble par un dispositif de comptage et un branchement au réseau public conformes aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. S'il est nécessaire d'établir un nouveau branchement ou de réhabiliter un branchement existant, l'abonné devra tout d'abord en faire la demande au service. L'eau ne sera alors fournie qu'après exécution et contrôle des travaux. Suite à la validation des travaux, le service mettra en place un nouveau dispositif de comptage ;
- à la capacité du réseau de satisfaire la demande sans dégrader la qualité du service par ailleurs (ex : baisse de pression).

### Article 5. Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires

Les procédures de souscription d'abonnement diffèrent selon que le demandeur se rend dans les locaux du service ou sollicite une souscription à distance ; elles sont détaillées dans les alinéas ci-dessous.

Les principes généraux suivants s'appliquent dans tous les cas :

- la souscription vaut acceptation par l'abonné du présent règlement, qui s'applique à l'égard du service et de l'abonné ;
- l'eau est fournie dans le délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de la prise d'effet du

contrat, sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier, conforme aux prescriptions du présent règlement. La mise en eau peut toutefois être reportée à une date ultérieure si l'abonné en fait la demande (ex : à sa date d'entrée dans les lieux) ;

- la fourniture d'eau marque l'entrée en vigueur du contrat qui se matérialise par :
  - la facturation des frais d'accès au service ;
  - la facturation de la part abonnement calculée au *pro rata temporis* entre la date d'arrivée et la date de la prochaine relève ;
- tous les volumes consommés à compter de l'entrée en vigueur du contrat donnent lieu à facturation selon les modalités détaillées au CHAPITRE 6 du présent règlement
- sauf cas particulier, il est souscrit 1 abonnement pour chaque branchement, y compris sur une même parcelle ;
- l'eau ne peut être fournie sans souscription préalable d'un abonnement : le service peut donc fermer un branchement s'il constate une consommation alors même qu'il n'existe pas d'abonnement.

#### **a) Abonnements souscrits dans les locaux du service**

Le service remet au demandeur un dossier complet d'information comprenant le règlement de service, une fiche complète des tarifs et des informations sur le service.

Le demandeur :

- fournit toutes les informations personnelles indispensables (identité, adresse, email, téléphone) et s'il le souhaite son RIB qui lui permettra de bénéficier de services personnalisés ;
- fournit toutes les informations relatives à la desserte en eau potable (numéro de compteur, index, bail, nom de l'ancien locataire ou de l'ancien propriétaire),
- signe le contrat d'abonnement.

Sauf demande expresse du demandeur en vue d'un report, cette signature marque la prise d'effet de l'abonnement ainsi que l'acceptation du présent règlement ; le demandeur devient alors l'abonné. La date de fourniture de l'eau est fixée d'un commun accord entre le service et l'abonné.

#### **b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur**

Les abonnements peuvent également être souscrits sans déplacement du demandeur, selon les modalités suivantes.

##### **Demande de souscription par téléphone, par courriel ou via le site internet**

Le service transmet en retour au demandeur un dossier complet comprenant le règlement de service, une fiche complète des tarifs, les modalités d'exercice du droit de rétractation et des informations sur le service, ainsi qu'un contrat d'abonnement à compléter, signer et retourner selon les modalités indiquées.

Le demandeur retourne au service :

- toutes les informations requises pour l'établissement d'un abonnement (identité, adresse, téléphone, email) ainsi que, s'il le souhaite son RIB afin de bénéficier de services personnalisés,
- fournit toutes les informations relatives à la desserte en eau potable (numéro de compteur, index, bail, nom de l'ancien locataire ou de l'ancien propriétaire),
- le contrat d'abonnement signé.

##### **Souscription via la plateforme internet du service**

Le demandeur a alors accès à :

- la liste des données indispensables pour établir un abonnement (identité, adresse, téléphone, email)
- la liste des données qu'il peut communiquer pour bénéficier de services personnalisés (RIB...);
- des documents d'informations : le règlement de service, une fiche complète des tarifs, les modalités d'exercice du droit de rétractation, diverses fiches d'informations, etc.

L'acceptation des conditions générales par le demandeur vaut signature de contrat.

##### **Dispositions communes aux 2 procédures de souscription sans déplacement**

Dans tous les cas, le service procède à l'instruction de la demande. Dès lors qu'elle est validée (présence de toutes les pièces requises, etc.), l'abonnement prend effet immédiatement si le demandeur en a fait la demande expresse. Il devient alors abonné.

Dans le cas contraire, l'entrée en vigueur n'intervient qu'à l'achèvement du délai de rétractation, soit 14 jours à compter du lendemain de la signature du contrat. Aucune fourniture d'eau n'est alors assurée jusqu'à cette échéance.

Dans les 14 jours qui suivent la souscription de l'abonnement, l'abonné peut exercer librement son droit de rétractation, et ce même s'il a demandé l'exécution immédiate du contrat. Dans ce dernier cas, le service établit une facture de solde comprenant la quote-part de l'abonnement pour la période écoulée ainsi que le montant des volumes consommés dans l'intervalle.

L'exercice du droit de rétractation met fin aux obligations respectives du service et de l'abonné.

## **Article 6. Dispositions spécifiques à certains abonnements**

Sans préjudice des dispositions générales définies à l'Article 5, certains abonnements sont également soumis à l'application de dispositions particulières. Sauf indication contraire, les modalités de souscription sont celles définies à l'Article 5.

#### **a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers**

Dans les immeubles collectifs et ensembles immobiliers, il est à minima établi un abonnement rattaché à un compteur général (compteur également dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble ») qui comptabilise la totalité des volumes appelés (logements, espaces verts, communs, etc.). Un tel compteur est obligatoire dans tout immeuble ou ensemble.

Lorsqu'à la demande du bailleur ou de la copropriété une opération d'individualisation des contrats de fourniture d'eau est engagée, il est simultanément souscrit :

- un abonnement individuel pour chaque lot, logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.), associé au(x) compteur(s) desservant chacune de ces unités ;
- un abonnement collectif pour l'immeuble ou l'ensemble, associé à un compteur général.

Les opérations d'individualisation donnent lieu à l'établissement d'une convention spécifique qui précise notamment les prescriptions techniques applicables aux installations en domaine privé et les droits et obligations de chaque partie impliquée (service, abonnés individuels ou professionnels, gestionnaire, bailleur, etc.). Les travaux sur les installations privées destinés à permettre la mise en œuvre de l'individualisation sont à la charge du demandeur, selon les prescriptions techniques définies par le service.

Suite à l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque souscription d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur.

#### **b) Abonnements pour des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé**

Le service peut consentir des abonnements pour les bouches et poteaux d'incendie installés en domaine privé, sous réserve :

- que les besoins à satisfaire à ce titre soient compatibles avec les installations du service et l'alimentation en eau des autres abonnés ;
- que ces réseaux privés d'incendie soient desservis par un branchement spécifique, exclusivement affecté à cet usage, dimensionné et établi par le service aux frais du demandeur ;
- que soient respectées les prescriptions détaillées en Annexe 1 ;
- que le demandeur souscrive parallèlement un abonnement de fourniture d'eau pour ses autres usages.

L'établissement de cet abonnement dédié à sa défense incendie permet au bénéficiaire d'être exonéré du paiement de la redevance pollution.

Le bénéfice de cet abonnement est conditionné au respect de l'affectation exclusive à la défense incendie en domaine privé : si le service constate des consommations régulières ne relevant manifestement pas de cet usage (c'est-à-dire essais ponctuels et lutte effective contre des incendies), il peut le résilier unilatéralement en application de l'Article 8.

Le dimensionnement, l'établissement, la surveillance, l'entretien et la vérification des installations correspondantes, ainsi que tous les frais associés, relèvent de la seule responsabilité de l'abonné.

La souscription de cet abonnement ne crée aucune obligation particulière à l'encontre du service, qui ne saurait notamment être tenu pour responsable des éventuelles inadéquations entre la capacité du réseau public (quantité, débit, pression) et les besoins du site en cas d'incendie.

#### **c) Abonnements temporaires**

Une demande peut être faite avec la mise en place par nos services d'un dispositif de puisage et de comptage. S'en suivra une facturation spécifique comportant :

- les frais d'accès provisoires à l'eau
- la consommation réelle en eau suivant la délibération tarifaire en vigueur

### **Article 7. Modification de l'abonnement**

Tout transfert d'abonnement au profit d'un nouveau titulaire, notamment suite à un décès ou une séparation, donne lieu à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte concernant l'abonné initial et à la souscription d'un nouvel abonnement au profit du nouveau selon le formalisme prévu à l'Article 5.

La simple mise à jour de données administratives d'un abonné (numéro de téléphone, adresse électronique...), sans modification du contrat (notamment du titulaire), n'entraîne aucun frais.

### **Article 8. Résiliation de l'abonnement**

#### **a) Dispositions générales**

L'abonnement est souscrit pour une durée illimitée. Il peut toutefois être résilié à tout moment par le titulaire, sous réserve qu'il en fasse la demande expresse auprès du service par tout moyen donnant une date certaine dans la semaine suivant l'état des lieux de sortie. Lors de la résiliation, le service peut procéder au dernier relevé d'index, l'abonné quant à lui peut demander la fermeture du branchement selon la délibération tarifaire en vigueur.

Si le service n'est pas en mesure de se déplacer pour procéder à cette intervention, l'abonné ferme le robinet après compteur et communique au service l'index figurant sur le compteur avec pour preuve la photographie horodatée du compteur (voir Annexe 2 : comment relever l'index sur le compteur).

Si l'abonné n'engage pas la démarche décrite ci-dessus, son abonnement se poursuit même s'il n'occupe plus le logement ou l'immeuble desservi ; tant que le service ne reçoit pas de demande de résiliation de sa part, l'abonné demeure donc redevable de toutes les sommes à venir (part fixe, éventuelles consommations d'un nouvel occupant ou fuites, taxes et redevances associées). Aucune rétroactivité n'est admise en la matière : il n'est ainsi pas possible de déclarer a posteriori une date de départ.

De façon générale, il appartient à l'abonné d'informer le service de tout changement dans sa situation (changement de logement, divorce, cessation d'activité, etc.) pour lui permettre d'en tenir compte (clôture du contrat et facturation du solde, changement de titulaire du contrat, etc.).

Pour le présent article, l'ensemble des droits et obligations définis pour l'abonné s'appliquent à l'identique pour ses ayants-droits ou les personnes qui lui sont subrogées (héritiers, liquidateur, etc.).

#### **b) Résiliations des contrats d'individualisation**

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels le sont aussi de plein droit : seul demeure alors l'abonnement collectif pour l'immeuble, associé au compteur général, auquel sont désormais rattachées la totalité des consommations.

### **c) Résiliations unilatérales par le service**

Le service est habilité à résilier unilatéralement un contrat d'abonnement dans les cas suivants :

- lorsqu'il est saisi d'une demande d'abonnement présentée par un nouvel occupant et rattachée à un compteur pour lequel il existe un abonnement non-résilié selon la procédure définie à l'Article 8 ;
- lorsqu'il prend connaissance de l'existence d'un abonnement non-résilié selon la procédure définie à l'Article 8 ;
- lorsqu'il constate un non-respect caractérisé du présent règlement : dégradation des ouvrages, risque sanitaire, non-respect des conditions d'usage de l'eau pour des terrains nus, non-respect des conditions relatives à la défense incendie privée, etc. ;
- en cas de non-respect des conventions d'individualisation dans les immeubles et ensembles collectifs : seuls sont alors résiliés les abonnements individuels ; l'abonnement collectif associé au compteur général est maintenu.

Dans tous les cas, l'index de référence retenu est celui relevé à la date de la résiliation ; il sert au service pour l'établissement d'une facture de clôture de compte. Lorsqu'une demande d'abonnement est en instance, ce même index est utilisé comme référence pour l'établissement de l'abonnement du nouvel occupant.

## **CHAPITRE 3. LE BRANCHEMENT**

### **Article 9. Définition et propriété du branchement**

#### **a) Définition**

Le branchement est le dispositif qui relie la canalisation publique de distribution à la canalisation privée assurant la distribution dans les immeubles. En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, il se compose :

- de la prise d'eau sur la canalisation publique de distribution ;
- du robinet d'arrêt sous bouche à clé ;
- de la canalisation de branchement depuis la prise d'eau jusqu'au robinet avant compteur
- d'une niche ou d'un regard, munis d'une porte ou d'un capot ;
- d'un dispositif de comptage implanté dans une niche ou un regard, qui se compose :
  - d'un robinet avant compteur ;
  - de la bague de plombage ;
  - d'un compteur, éventuellement équipé d'un dispositif de relevé à distance ;
  - d'un joint sur la sortie vers les installations intérieures.

Ce joint, inclus, marque l'extrémité aval du branchement. Il constitue le point de livraison.

Le schéma figurant en Annexe 3 illustre ces équipements.

Par défaut, tous les équipements installés au-delà (clapet anti-retour, robinet de purge, réducteur de pression, adoucesseur, canalisations, colonnes montantes, etc.), ainsi que le support du compteur et la niche ou le regard abritant le dispositif de comptage constituent les installations privées, sous réserve des cas particuliers ci-dessous.

Toutefois, le service assure la pose initiale de la niche et du clapet anti-retour situé à l'aval du compteur et en garantit le bon fonctionnement pendant 1 an à compter de la mise en service ; par la suite, ces équipements sont incorporés aux installations privées.

#### **b) Conformité**

Les schémas figurant en Annexe 4 illustrent les principales configurations rencontrées en habitat individuel et collectif.

Sont considérés comme conformes les branchements suivants :

- en habitat individuel : les branchements dont tous les équipements listés ci-dessus sont implantés en domaine public (Annexe 4, Cas 1) ;
- en habitat collectif : les branchements dont le compteur général est implanté en domaine public (Annexe 4, Cas 3A) ou dont tous les équipements listés ci-dessus sont implantés en domaine public (Annexe 4, Cas 4A).

#### **c) Propriété**

La propriété des différents équipements constituant le branchement évolue selon la configuration et selon leur positionnement en domaine public ou privé. Les diverses situations et les régimes de responsabilité correspondants sont illustrés en Annexe 4.

#### **d) Cas particuliers**

##### **• Compteur en domaine public**

Si le regard abritant le dispositif de comptage est situé sous le domaine public, les répartitions décrites ci-dessus sont modifiées : il est alors considéré que le branchement inclut la niche et tous les éléments qu'elle contient (dispositif de comptage tel que décrit au a) ci-dessus, clapet anti-retour). Les installations privées sont quant à elles composées de la partie de canalisation sortant de la niche et des équipements situés en domaine privé.

##### **• Individualisation des abonnements**

Dans le cadre d'opérations d'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs, les dispositifs de comptage (compteur général de l'immeuble et compteurs individuels) sont installés :

- soit ensemble dans un local technique ou une chambre de comptage en pied d'immeuble (Annexe 4, Cas 4A et 4B) ;

- soit séparément, avec le compteur général dans un local technique ou une chambre de comptage en pied d'immeuble (Annexe 4, Cas 3A et 3B) et les compteurs individuels dans des niches, gaines techniques, etc. à proximité des logements.

Dans tous les cas, ces dispositifs constituent des installations publiques et font l'objet du même régime juridique que les dispositifs et compteurs ordinaires. Toutefois, lorsque les compteurs individuels sont dispersés dans l'immeuble, seuls font partie des installations publiques les bagues de plombage avant compteurs, les compteurs, les têtes émettrices et les joints situés à l'aval immédiat.

Par ailleurs, les colonnes montantes, gaines techniques et autres équipements de desserte situés entre le compteur général des immeubles et ces dispositifs constituent des installations intérieures au sens du présent règlement.

Chacun de ces compteurs, collectif et individuel, constitue un point de livraison.

#### • Absence de compteur

Si contrairement aux dispositions du présent règlement il n'existe pas de compteur individuel ou général, le point de livraison se situe à l'extrémité du premier mètre linéaire de la canalisation du branchement située en domaine privé, la distance étant calculée à partir de la limite du domaine public. Une telle configuration constitue un branchement non-conforme.

## Article 10. Etablissement et mise en service d'un nouveau branchement

### a) Règle générale

Sauf cas particulier à la discrétion du service, il est établi un seul branchement par immeuble.

Un nouveau branchement ne peut être établi que sur demande du propriétaire : le service détermine l'ensemble des prescriptions techniques applicables (tracé, diamètre, équipements, etc.) au vu des éléments fournis par celui-ci quant à ses besoins.

Le regard dans lequel est installé le dispositif de comptage est généralement situé en domaine public. Si par exception il est situé en domaine privé, il est implanté le plus près possible des limites du domaine public. Dans le cas contraire, une servitude devra être créée pour permettre l'accès et l'entretien des dispositifs de comptage sur le domaine privé.

Le pétitionnaire peut demander une configuration particulière du branchement ; si elle est acceptée, il supporte alors les éventuels surcoûts induits. Le service peut toutefois refuser la demande si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation. Le tracé définitif est arrêté par le service.

### b) Exécution du branchement

Le branchement est réalisé aux frais du demandeur par le service ou par l'entreprise de son choix, sous réserve qu'elle dispose de références de prestations de nature et d'importance similaires, des accréditations requises et des assurances appropriées.

#### • Exécution par le service

L'intervention du service se déroule selon les modalités pratiques et financières fixées à l'Article 24.

Lors des travaux, le service installe un branchement complet, tel que décrit à l'Article 9.

#### • Exécution par une entreprise choisie par le propriétaire

Il appartient au propriétaire, en tant que maître d'ouvrage, de déclarer les travaux au moyen d'une déclaration de projet de travaux (DT) transmise à l'ensemble des exploitants de réseaux dont les coordonnées ont été obtenues après consultation du téléservice.

Il est par ailleurs de la responsabilité de l'entreprise :

- de respecter le règlement de voirie ainsi que les prescriptions techniques fixées par le service ;
- d'adresser à chaque exploitant d'ouvrage concerné, notamment le service, une déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) en tant qu'exécutant des travaux ;
- d'obtenir, préalablement à toute intervention en domaine public, une permission de voirie et le cas échéant un arrêté de circulation.

Le propriétaire supporte seul le coût de l'intervention de l'entreprise selon le contrat qui les lie.

Le service contrôle la réalisation des travaux et le respect des conditions d'exécution. Il procède également à la mise en service du branchement et à la manœuvre des robinets de prise d'eau sur la conduite publique de distribution.

Le coût de cette intervention du service est supporté par le demandeur selon les modalités pratiques et financières fixées à l'Article 24.

En tout état de cause, le raccordement sur le réseau principal est obligatoirement réalisé par le service.

#### • A compter de la mise en eau, quelle que soit la modalité d'exécution du branchement

Conformément à l'Article 10a), l'abonné s'engage à laisser au service l'accès aux parties du branchement situées en domaine privé pour lui permettre d'effectuer à tout moment les interventions nécessaires selon les modalités définies à l'Article 11, ainsi qu'à laisser le parcours du branchement situé sur sa parcelle libre de toute construction, aménagement, dallage ou plantation.

Une fois le branchement mis en service, l'utilisation de l'eau est conditionnée à la souscription d'un abonnement, selon les modalités fixées au présent règlement.

### c) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction

Afin d'assurer la desserte en eau des lotissements et opérations groupées de construction, une convention détaillée est systématiquement établie entre le service et le maître d'ouvrage préalablement au raccordement au réseau public. Elle définit notamment les prescriptions techniques applicables au branchement et aux réseaux d'alimentation de ces immeubles à partir de la canalisation publique et fixe les conditions dans lesquelles le service contrôle les travaux puis procède aux essais de pression avant mise en service. Les travaux sont exécutés sous la maîtrise d'ouvrage du demandeur dans le respect de la convention, hormis la



pose des compteurs et la mise en service des ouvrages qui sont effectuées exclusivement par le service. L'éventuelle rétrocession ultérieure au service des réseaux correspondants est conditionnée au respect de la convention.

Les travaux de raccordement des lotissements et opérations groupées de construction sont à la charge du demandeur selon le droit commun en vigueur (Code de l'urbanisme notamment) ; il en va de même des frais annexes (pose des compteurs, désinfection, essais, analyses, etc.) conformément au présent règlement.

#### **d) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé**

Un branchement peut être établi pour desservir un terrain nu en zone non-constructible à la condition qu'il soit exclusivement utilisé pour des usages d'arrosage et/ou d'abreuvement d'animaux.

Le service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition. L'obstruction à l'exécution de ces contrôles et/ou l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraînent la fermeture immédiate du branchement par le service, conformément à l'Article 22. L'établissement de ce branchement s'accompagne obligatoirement de la souscription d'un abonnement dédié selon les modalités visées à l'Article 5.

Cette fourniture d'eau est soumise aux paiements visés à l'Article 24a), y compris les redevances de l'Agence de l'eau.

#### **e) Cas particulier d'un branchement dédié à l'arrosage des jardins**

Un branchement spécifique peut être établi pour desservir une parcelle sur laquelle il existe un immeuble déjà raccordé au réseau public de desserte. Ce nouveau branchement est exclusivement utilisé pour des usages extérieurs ne donnant lieu à aucun rejet d'eaux usées au réseau public de collecte. L'établissement de ce branchement s'accompagne obligatoirement de la souscription d'un abonnement dédié selon les modalités visées à l'Article 5.

Le service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition. Le constat de l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraîne la fermeture immédiate du branchement par le service, conformément à l'Article 22.

## **Article 11. Entretien du branchement**

### **a) Partage des responsabilités**

En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, la responsabilité du service sur les branchements s'organise comme suit :

- lorsque le dispositif de comptage est situé en domaine public : elle s'arrête à la sortie de la niche, non comprise la canalisation qui rejoint le domaine privé ;
- lorsque le compteur est situé en domaine privé : elle s'arrête au joint après compteur.

Tous les éléments situés au-delà de la partie sous responsabilité du service sont placés sous la responsabilité de l'abonné (voir Annexe 4).

### **b) Consistance de l'entretien**

Le service et l'abonné sont chargés, chacun pour ce qui le concerne, de l'entretien de la partie de branchement placée sous leur responsabilité.

#### **• Par le service**

Le service assure à ses frais l'entretien, les réparations et le renouvellement total ou partiel des éléments dont il est responsable, selon les besoins résultant d'un usage normal. Les éléments situés en domaine privé sont toutefois placés sous la garde et la surveillance de l'abonné ; s'ils sont endommagés, celui-ci est tenu pour responsable jusqu'à preuve du contraire.

Le branchement doit rester accessible à tout moment et sans difficulté pour que le service puisse intervenir : il ne doit notamment pas se trouver sous un revêtement (dallage, semis, plantation, etc.) ou un aménagement. Dans le cas contraire, le service prend les mesures nécessaires lui permettant de procéder à l'entretien (notamment en cas de fuite) et il n'est pas tenu de reconstituer à l'identique les éléments faisant obstacle à l'accès direct au branchement (terrasse, dallage, plantation, etc.). Les éventuels frais (démolition, arrachage de plantations, etc.) sont à la charge de l'abonné, auquel aucune indemnisation n'est due.

Si l'accès à la partie publique du branchement est impossible, le service ne peut être tenu pour responsable de la non-réalisation des interventions ni des conséquences qui en découlent. Selon les circonstances, il peut être amené à fermer le branchement au niveau de la bouche à clé pour faire cesser une fuite avant compteur à laquelle il ne pourrait accéder.

Lors de ses interventions, le service dispose de la liberté de choix des matériaux et des procédés d'exécution des travaux, et vise systématiquement à réduire autant que possible la gêne occasionnée et les dommages aux biens. Avant toute intervention importante, le service fournit au propriétaire un descriptif détaillé de sa nature, de sa localisation et des conséquences prévisibles.

#### **• Par l'abonné**

Tous les équipements qui font partie des installations privées sont entretenus, réparés et renouvelés par l'abonné. La niche ou le regard sont toutefois entretenus, réparés et renouvelés par le service lorsqu'ils sont implantés en domaine public.

Sauf dans le cas de fuite visé au c) ci-dessous, l'abonné n'est pas autorisé à manœuvrer le robinet avant compteur.

### **c) Conduite à tenir en cas de fuite**

Si l'abonné constate une fuite sur le branchement ou sur ses installations en aval, il doit fermer le robinet après compteur (ou, s'il n'en existe pas, le robinet avant compteur) et prévenir le service dans les meilleurs délais. Seul celui-ci est autorisé à manœuvrer le robinet sous bouche à clé.

La gestion administrative et financière des fuites après compteur est assurée selon les modalités fixées à l'Article 25.

## Article 12. Modifications du branchement ou de sa conformité à la demande de l'abonné

L'abonné peut demander :

- la modification ou le déplacement d'un branchement public : si la demande est acceptée par le service, il y est donné suite selon les règles fixées à l'Article 10 (nouveau branchement) ;
- le déplacement du compteur situé en domaine privé pour le placer en limite de propriété sur domaine public.

En tout état de cause, cette modification ne peut être acceptée que si elle aboutit à la mise en conformité du branchement.

Ces interventions sont réalisées par le service aux frais du demandeur, selon les montants indiqués dans le bordereau des prix Sydeo en vigueur.

## Article 13. Mise en conformité du branchement à l'initiative du service

Lorsque le branchement est non-conforme (cf. Article 9b), le service peut proposer au propriétaire, dans le cadre de sa politique de renouvellement patrimonial ou en raison de contraintes d'exploitation, de prendre à sa charge les travaux de mise en conformité.

A l'occasion de ces travaux, la canalisation située entre l'ancien et le nouveau compteur est renouvelée si le service juge que cela est possible et nécessaire au vu de critères techniques (date de pose, nature du matériau, etc...). Que cette canalisation soit renouvelée ou pas lors du déplacement du compteur, elle est rétrocedée au propriétaire dès l'achèvement des travaux.

A compter de ce transfert, le service assure la garantie totale de cette canalisation pendant 1 année, au cours de laquelle le propriétaire est chargé d'effectuer un contrôle régulier du compteur afin de vérifier que l'installation ne présente aucune fuite. Passée cette période, la canalisation relève de la seule responsabilité de ce dernier.

Dans le cas où le propriétaire refuse la mise en conformité de son branchement, le service peut prendre l'initiative de poser un compteur en limite de propriété et de laisser toutes les installations désormais à l'aval du compteur sous la responsabilité de l'abonné ou du propriétaire, quel qu'en soit l'état. Ce nouveau compteur constitue désormais le nouveau point de livraison.

## CHAPITRE 4. LE COMPTEUR

### Article 14. Règles générales concernant le compteur

L'accès à l'eau est conditionné à l'existence d'un compteur dont le modèle est conforme à la réglementation en vigueur. Le service en détermine les caractéristiques au vu des besoins annoncés par l'abonné.

L'emplacement du compteur, qui constitue un des éléments du branchement, obéit aux règles relatives à l'installation de celui-ci fixées à l'Article 11.

Le compteur, qui appartient au service, est un équipement public fourni, posé, vérifié, entretenu, relevé et renouvelé par lui à ses frais hormis dans les cas prévus à l'Article 16. Conformément à l'Article 10 a), l'abonné lui garantit à tout moment l'accès pour ces interventions.

Les règles applicables au déplacement du compteur sont définies à l'Article 12 relatif aux modifications des branchements.

### Article 15. Règles particulières concernant les constructions collectives

Les constructions collectives (lotissements, immeubles et ensembles) sont dotées par défaut d'un compteur général situé en limite de domaine public ou au plus près de celle-ci (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble »). Ce compteur donne nécessairement lieu à l'établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'Article 6a).

Dans le cadre d'une convention pour l'individualisation de la fourniture d'eau, et afin non seulement de garantir qu'aucun volume n'échappe au comptage et à la facturation mais aussi d'assurer la contribution équitable de tous les usagers à l'équilibre financier du service, les prescriptions spécifiques suivantes s'appliquent :

- le service installe un compteur pour chaque logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.). Selon la configuration des lieux, il peut toutefois être nécessaire d'installer plusieurs compteurs pour un même logement ou unité de consommation afin de comptabiliser la totalité des consommations qui s'y rattachent ;
- les modalités de pose de ces divers compteurs sont définies dans la convention d'individualisation : lieu d'implantation, calibre, pose sur chacun de ces compteurs d'une tête émettrice pour le relevé à distance, etc. ;
- le compteur général qui existait avant le déploiement de l'individualisation est maintenu en l'état, de même que l'abonnement qui lui est associé ;
- lorsque l'individualisation est déjà mise en place mais qu'exceptionnellement il n'existe pas de compteur général tel que décrit ci-dessus, son installation est obligatoire. Cette opération est à la charge de la copropriété ou du bailleur. Le compteur ainsi posé donne lieu à l'établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'Article 6a). A défaut de la pose de ce compteur, l'individualisation ne peut être poursuivie ;
- les consommations imputées au compteur général sont mises à la charge du titulaire de l'abonnement associé (bailleur, syndic, copropriété) : elles correspondent au total des volumes qu'il mesure, déduction

faite de la somme des volumes mesurés par l'ensemble des compteurs individuels, une éventuelle valeur négative étant arrondie à zéro.

## Article 16. Protection et remplacement du compteur

En domaine privé, la niche ou le regard abritant le compteur sont entretenus et constamment maintenus dégagés et propres par l'abonné. Il met en œuvre les mesures appropriées pour assurer la protection du compteur, notamment contre les chocs et le gel ; en l'absence de telles mesures, et sauf circonstances (notamment météorologiques) exceptionnelles, toute dégradation engage sa responsabilité. Les frais de réparation ou de remplacement sont alors à sa charge.

Les mesures appropriées de protection contre le gel sont également décrites en Annexe 5 du présent règlement.

Hormis les protections contre le gel, aucun matériau ou équipement ne doit être installé dans la niche ou le regard, afin que la lecture directe de l'index du compteur par le service soit possible à tout moment.

Seul le service est autorisé à intervenir sur le compteur. Il le remplace à ses frais lorsqu'une anomalie de fonctionnement ne peut être réparée ou lorsqu'il a atteint sa durée normale de fonctionnement, (15 ans). Lors du renouvellement du compteur, un dispositif de relevé à distance est systématiquement posé par le service, à ses frais. En cas d'opposition écrite explicite de l'abonné, et conformément à la délibération tarifaire en vigueur, le service facture une majoration lors de chaque campagne de relève (soit 1 à 2 fois par an selon les communes). En revanche, le remplacement du compteur est à la charge de l'abonné lorsqu'il en fait la demande en vue d'obtenir un compteur dont le diamètre est mieux adapté à ses besoins.

Il est interdit à l'abonné de déplacer le compteur, d'enlever la bague de plombage, d'intervenir sur le dispositif de relevé à distance et plus généralement de procéder à quelque manipulation que ce soit. Les conséquences financières d'une dégradation résultant du non-respect de cette interdiction sont à la charge exclusive de l'abonné selon les montants figurant dans la délibération des tarifs annexes.

Lorsque la niche ou le regard sont implantés sur la voie publique, l'abonné est dégagé de ces diverses obligations.

## Article 17. Relevé des compteurs

Le service relève l'index des compteurs à minima une fois par an. L'abonné lui assure alors toutes facilités pour cela. Si le dispositif de relevé à distance n'a pu être installé du fait de l'abonné, le service procède à un relevé manuel, ce qui entraîne l'application de frais forfaitaires de déplacement dont le montant est indiqué dans la délibération tarifaire en vigueur.

Si le service ne peut accéder au compteur, il dépose chez l'abonné une carte-relève pour que celui-ci effectue le relevé (voir Annexe 2 : Comment relever l'index sur le compteur).

Si l'abonné ne la transmet pas dans les 10 jours du passage, un rendez-vous est fixé pour permettre le relevé par le service. Si le rendez-vous n'est pas honoré par l'abonné, la consommation retenue pour établir la facturation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente ou à défaut estimée *pro rata temporis* par le service par référence aux consommations suivantes, selon la fréquence usuelle des relevés.

Diamètre du compteur en mm	Consommation de référence en m <sup>3</sup> /an	Consommation de référence en m <sup>3</sup> /semestre
15	120	60
20	450	225
25-30	1 200	600
40	2 500	1 250
50 à 65	4 000	2 000
> 65	6 000	3 000

Outre cette facturation, l'abonné se voit appliquer une pénalité pour inaccessibilité du compteur dont le montant est indiqué dans la délibération tarifaire en vigueur.

La régularisation des index est effectuée lors de la relève suivante.

Lorsque le compteur ne peut être relevé lors de 2 périodes consécutives, le service met en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception afin de lui permettre de procéder au relevé. Si cette procédure demeure sans effet, le service facture à titre conservatoire le montant fixé dans la délibération tarifaire en vigueur.

Si 3 mois après cette mise en demeure, l'accès au compteur et la régularisation demeurent impossibles, le service transforme cette facturation conservatoire en pénalité définitive et installe à ses frais un nouveau compteur en domaine public en limite de propriété. Dès sa mise en service, ce compteur devient le nouveau point de livraison de l'abonné en lieu et place de l'existant et il assume la responsabilité de l'ensemble des installations existantes selon la règle fixée à l'Article 11c). A compter de cette date, la facturation de l'abonné est établie sur la base des index relevés sur ce compteur.

Pour les abonnés dont le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'index retenu pour la facturation est automatiquement arrondi au mètre cube le plus proche (inférieur ou supérieur).

Lorsque pour une raison quelconque le compteur a cessé de fonctionner entre deux relevés, la consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente, ou à défaut au *pro rata temporis* par référence aux consommations annuelles ci-dessus.

Lorsqu'à l'occasion du relevé le service détecte une surconsommation pouvant être liée à une fuite, il en

informe sans délai l'abonné, selon la procédure détaillée à l'Article 25.

### Article 18. Contrôle des compteurs

Le service peut procéder à ses frais à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a également le droit d'en demander à tout moment le contrôle, voire la dépose en vue d'un étalonnage par un organisme indépendant accrédité.

Si lors de ce test le compteur s'avère conforme aux prescriptions réglementaires, les frais d'intervention du service et d'étalonnage sont à la charge de l'abonné en application de la délibération tarifaire en vigueur. Dans le cas contraire, tous les frais sont supportés par le service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur. Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'Article 25, l'abonné peut demander au service, lorsque celui-ci l'a alerté après avoir détecté une augmentation anormale de sa consommation, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur. Dans ce cas, les règles ci-dessus s'appliquent.

## CHAPITRE 5. LES INSTALLATIONS INTÉRIEURES DES ABONNÉS

### Article 19. Définition

En suivant le fil de l'eau, du réseau public vers l'immeuble, les installations intérieures se composent de l'ensemble des canalisations situées en domaine privé en aval du point de livraison tel que défini à l'Article 9, de leurs accessoires et tous les appareils et équipements qui y sont reliés.

### Article 20. Règles générales

S'agissant d'équipements privés, les installations intérieures sont placées sous la responsabilité exclusive de l'abonné et/ou du propriétaire qui en assurent également l'entretien à leurs frais.

Elles sont établies, contrôlées et entretenues dans le respect de la réglementation sanitaire en vigueur. Elles ne doivent en aucun cas être à l'origine d'une gêne pour la distribution d'eau aux autres abonnés. Elles doivent donc être équipées de dispositifs adaptés de protection et respecter les prescriptions suivantes :

- lorsqu'il existe un robinet de puisage sur le réseau intérieur, il doit être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier ;
- les surpresseurs aspirant directement dans le réseau public sont interdits ;
- le raccordement direct entre les conduites d'eau potable et les installations intérieures dans lesquelles transitent les eaux usées est interdit.

De façon générale, les réseaux intérieurs sont équipés de dispositifs appropriés de protection contre les retours d'eau au niveau :

- des points de livraison, tels que définis à l'Article 9a) ;
- des piquages, c'est-à-dire de tous les branchements effectués en dérivation d'une canalisation secondaire sur une canalisation principale ;
- des équipements raccordés, de façon permanente ou temporaire, aux installations intérieures (ex : surpresseurs, installations de production d'eau chaude sanitaire, robinetterie, lave-vaisselles et lave-linges, etc.).

Toutefois, le clapet anti-retour, posé par le service lors de la réalisation du branchement, est placé sous sa responsabilité pendant 1 an à compter de sa pose. Il intègre ensuite les installations intérieures et demeure sous la responsabilité du propriétaire.

Selon la nature des activités exercées dans l'immeuble desservi, le service peut imposer tout dispositif de disconnection.

Par ailleurs, le service préconise la pose d'un robinet après compteur pour permettre l'arrêt de l'alimentation en cas d'absence longue, de fuite, etc.

Si les installations intérieures présentent un risque pour le fonctionnement normal de la distribution publique et/ou du branchement, le service peut fermer le branchement jusqu'à ce que l'abonné fasse la démonstration que le danger est écarté.

### Article 21. Rétrocession des installations privées des lotissements et opérations groupées de construction

Sur demande des propriétaires ou de leurs représentants, les installations privées des lotissements ou opérations groupées de construction sont susceptibles d'être intégrées au domaine public. Seuls sont alors concernés les ouvrages situés entre les limites de propriété des parcelles individuelles et le réseau public, c'est-à-dire les canalisations sous voirie privée et leurs éventuels accessoires et équipements associés (surpresseurs, etc.).

En tout état de cause, cette rétrocession est conditionnée à la signature d'une convention de rétrocession prévoyant notamment :

- dans le cas de nouvelles installations : le respect des prescriptions techniques fixées par le service relatives aux réseaux, branchements et divers ouvrages associés ;
- dans le cas d'installations existantes :
  - à l'établissement d'un état des lieux réalisé, aux frais du demandeur, par le service ou son prestataire, afin de déterminer l'état du patrimoine concerné et de définir les éventuelles adaptations nécessaires préalablement à la rétrocession ;
  - à la réalisation d'un contrôle attestant l'étanchéité des ouvrages ;
  - à la remise d'un plan à jour de l'ensemble des installations ;
  - à la pose par le service d'une niche équipée d'un dispositif de comptage individuel neuf pour chaque

- lot ou immeuble, implantée au droit de chacun ;
- à la souscription d'un abonnement pour chacun de ces compteurs ;
- à l'établissement d'une servitude permettant aux agents du service d'intervenir dans des conditions adaptées sur les canalisations postérieurement à la rétrocession si celle-ci ne s'est pas accompagnée d'une rétrocession des voies de circulation.

Tous les frais de mise en conformité avec le présent règlement des installations pour lesquelles la rétrocession est sollicitée sont à la charge exclusive des demandeurs.

## Article 22. Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique

Tout abonné disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (eau de pluie, forage, puits) doit en faire la déclaration en mairie. Toute connexion entre ces installations et celles alimentées par de l'eau provenant de la distribution publique est interdite. Ces installations sont d'une couleur différente de celles provenant de la distribution publique ou font l'objet d'un marquage distinctif pour éviter toute erreur de manipulation. Le service procède aux frais de l'abonné au contrôle des installations privatives de distribution de l'eau issue de ces ressources. Si ces installations présentent un risque de contamination de l'eau circulant dans le réseau public, le service enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires ; si celui-ci ne les exécute pas dans le délai imparti, le service peut procéder à la fermeture du branchement. Le service se réserve le droit de procéder au contrôle de ces installations privatives, même non-déclarées, s'il a connaissance de leur existence ou s'il en a une forte présomption. Si l'utilisation d'une ressource autre que le réseau de distribution publique est avérée, le coût du contrôle est à la charge de l'abonné sur la base de la délibération tarifaire en vigueur. Dans le cas contraire, le coût est supporté par le service.

## CHAPITRE 6. TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

### Article 23. Fixation des tarifs

Les tarifs appliqués pour la fourniture d'eau et pour l'ensemble des prestations et interventions du service sont fixés par délibération du comité syndical.

Une fiche complète des tarifs est remise lors de la souscription d'un abonnement ; elle est communicable à tout moment à toute personne qui en fait la demande. Les tarifs ainsi indiqués ne sont applicables que jusqu'à la prochaine modification qui s'applique de plein droit.

Avant toute intervention autre que la fourniture d'eau, le service communique à l'abonné les tarifs en vigueur et établit un devis lorsque des travaux sont nécessaires. Ils ne sont ensuite exécutés qu'une fois le devis signé par l'abonné.

### Article 24. Règles générales concernant les paiements

#### a) Paiement de la fourniture d'eau

La fourniture d'eau fait l'objet de facturations semestrielles. Selon les communes, elle est établie soit alternativement sur estimation puis sur relevé d'index, soit systématiquement sur relevé d'index. Dans tous les cas, les dates dépendent de la période de relève dans chaque commune.

Chaque facture comprend :

- une part fixe payable à terme échu, sur la base d'un tarif annuel dont le montant peut être lié au diamètre du compteur ;
- une part liée au volume d'eau consommé au cours d'un semestre ou d'une année écoulé(e), exprimée en € / m<sup>3</sup> et payable à terme échu :
  - lorsque la facturation est établie alternativement sur estimation puis sur relevé d'index : le montant de cette part est basé un semestre sur deux sur 50% de la consommation de l'année précédente (ou, en l'absence de référence, sur la moyenne pour un abonné de même profil), puis le semestre suivant sur le relevé du compteur ;
  - lorsque la facturation est établie systématiquement sur relevé d'index : pour chaque facture le montant de cette part est basé sur la consommation réelle établie selon le relevé du compteur ;

Dans les cas d'impossibilité de relevé du compteur, les dispositions de l'Article 17 s'appliquent.

- les redevances de l'Agence de l'eau pour préservation de la ressource et pour pollution domestique, basées sur le volume facturé et exprimées en € / m<sup>3</sup> ;
- la TVA selon le taux en vigueur.

Lorsque, dans le cadre d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, il est installé plusieurs compteurs pour une même unité d'habitation en raison de contraintes techniques, il n'est appliqué qu'une seule part fixe sur l'abonnement correspondant et l'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants-droits restent redevables des sommes dues au service aussi longtemps qu'ils ne procèdent pas à la résiliation de l'abonnement selon la procédure fixée à l'Article 8. Il en va de même pour les administrateurs judiciaires ou les mandataires liquidateurs en cas de difficultés d'une entreprise abonnée du service.

Pour les abonnés mensualisés, la facturation intervient selon les modalités suivantes :

- sur demande de l'abonné, le service établit un échéancier de paiement qui précise le calendrier et le montant des prélèvements mensuels à venir. La mise en place effective de la mensualisation intervient après validation de l'autorisation bancaire (mandat SEPA) donnée par l'abonné ;
- en fin de période, le service procède à une régularisation au vu des consommations réelles (relevé de

compteur) : soit il rembourse à l'abonné les montants perçus au-delà du montant effectivement dû, soit il émet une facture dont le montant correspond au montant total réellement dû duquel sont déduites les sommes déjà versées au cours de la période.

#### **b) Paiement des autres prestations assurées par le service**

Pour toutes les prestations de construction ou de réhabilitation de branchements, le service établit un devis détaillé une fois ses caractéristiques arrêtées dans les conditions définies à l'Article 10. Tous les prix unitaires sont indiqués dans la délibération tarifaire ou dans le bordereau de prix Sydeo en vigueur.

Le commencement des travaux est conditionné à l'acceptation du devis. Le solde est dû à l'achèvement des travaux et conditionne la mise en service du branchement. Le devis est valable trois mois. Après acceptation, le demandeur dispose de douze mois pour permettre la pose effective du branchement. Au-delà, le devis est annulé.

Pour les autres prestations et interventions du service donnant lieu à facturation (ex : contrôle de compteur demandé par l'abonné dans les conditions définies à l'Article 18), le paiement est effectué en intégralité après l'exécution de la prestation, sur la base d'une facture émise par le service.

Tous les prix unitaires de travaux et de prestations sont indiqués dans la délibération tarifaire en vigueur disponible sur simple demande auprès du service, sur l'espace personnel de l'abonné ainsi que sur son site internet.

#### **c) Paiement des pénalités**

Lorsque le service constate le non-respect d'une disposition du présent règlement à laquelle est associée une pénalité, il émet la facture correspondante dans les meilleurs délais, sur la base du montant figurant dans la délibération des tarifs annexes.

#### **d) Délais de paiement**

Le paiement de la fourniture d'eau, d'une prestation ou intervention du service donnant lieu à facturation ou des pénalités est dû à réception des factures.

En cas de non-respect des délais de paiement, l'abonné s'expose à des frais, et le cas échéant à des mesures complémentaires : saisie, poursuites, coupure d'eau sauf dans les résidences principales à défaut de contrat. Afin d'éviter un retard dans l'acheminement des factures, il appartient à l'abonné d'informer le service de tout changement ou modification de l'adresse de facturation.

Si un abonné bénéficiant d'un contrat de prélèvement automatique connaît 2 incidents de paiement au cours d'une même année civile, le service met un terme à ce mode de paiement et l'en informe ; il se voit par la suite appliquer la règle de droit commun fixée au a) ci-dessus. La première facture semestrielle suivante procède à la régularisation en tenant compte des sommes déjà réglées.

#### **e) Difficultés de paiement**

Si l'abonné est confronté à des difficultés de paiement, il doit en informer le Trésor public (agence de Privas) avant la date d'exigibilité de la facture, afin de pouvoir bénéficier le cas échéant, après examen des justificatifs produits, de délais de paiement.

Il peut également solliciter le service afin d'être orienté vers les services sociaux compétents pour lui permettre de bénéficier des dispositifs d'aide en vigueur.

#### **f) Délai de prescription**

A compter du relevé des compteurs, le service dispose de 2 ans pour émettre ou corriger les factures des abonnés domestiques et de 5 ans pour celles des autres abonnés. A compter de la prise en charge de ces titres, le Trésor public dispose d'un délai de 4 ans pour mettre en œuvre les procédures correspondantes afin de procéder à leur recouvrement, quel qu'en soit le redevable.

Le redevable dispose quant à lui de 2 mois à compter de la réception de la facture pour former un recours gracieux auprès du ou de la Président(e) ou du ou de la directeur(rice) de la régie ou un recours contentieux auprès du tribunal compétent.

Les modalités de calcul, de suspension et d'interruption de ces divers délais de prescription sont celles de droit commun.

### **Article 25. Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur**

#### **a) Dans les locaux d'habitation**

Lorsque le service constate une augmentation anormale de la consommation d'un local d'habitation, il en informe sans délai l'abonné et lui précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de sa facture selon les modalités détaillées ci-dessous.

- L'augmentation de la consommation est jugée anormale lorsque le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé de compteur est supérieur au double de la consommation moyenne de l'abonné des trois dernières années pour la même période de facturation (ex : même semestre si les relevés de compteurs sont semestriels).
- L'augmentation doit être consécutive à une fuite sur une canalisation après compteur ; une fuite sur un équipement tel qu'un appareil ménager, un équipement sanitaire ou de chauffage, un chauffe-eau, un robinet ou encore une chasse d'eau ne peut donner lieu à application du présent article.

L'abonné peut alors bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il doit en faire la demande au service, en lui présentant une attestation d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation. Ce document doit être remis dans le mois qui suit l'information initiale par le service.

Dans le cadre de l'instruction de la demande, le service peut procéder au contrôle des installations intérieures de l'abonné. S'il estime qu'elle n'est pas recevable, il l'en informe dans le mois qui suit le dépôt du dossier en

lui précisant les motifs du rejet. Si l'abonné s'oppose à l'exécution du contrôle, sa demande est rejetée. Dans ces deux cas, le service procède à la mise en recouvrement sur la base de l'assiette initialement relevée. Lorsque la demande est recevable, le volume retenu pour établir la facture est corrigé : il correspond au double de la consommation moyenne des périodes équivalentes sur les trois dernières années. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur.

Si l'abonné ne détecte aucune fuite après compteur susceptible d'expliquer l'augmentation anormale de sa consommation, il peut demander au service, dans le mois qui suit l'information visée au premier alinéa, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur.

Si ce contrôle met en évidence un défaut de fonctionnement, l'abonné bénéficie de l'écèlement de sa facture selon les modalités visées ci-dessus, et le coût des tests est supporté par le service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur, ainsi que des frais de contrôle du compteur selon le montant indiqué dans la délibération des tarifs annexes. La tolérance de l'exactitude de ces tests est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Un schéma de la procédure de traitement de ces situations figure en Annexe 6 au présent règlement.

#### **b) Dans les autres locaux**

En cas de surconsommation dans un autre type de local, l'abonné peut présenter un recours gracieux auprès du service en vue de solliciter un écèlement, selon les modalités définies au paragraphe suivant. Contrairement aux abonnés occupant des locaux d'habitation, il ne bénéficie d'aucun droit en ce sens.

#### **c) Fuites dues au joint après compteur**

En application de l'Article 9, le service est responsable jusqu'à l'aval immédiat du joint après compteur. Par conséquent, s'il apparaît qu'une fuite est due à un joint défectueux, la consommation qui en découle n'est pas facturée à l'abonné. Il en va de même lorsqu'elle est due à des accessoires après compteur lorsque le branchement est situé en domaine public.

Le volume retenu pour la facturation correspond à la consommation moyenne de l'abonné des trois dernières années pour la même période de facturation (ex : même semestre si les relevés de compteurs sont semestriels).

#### **d) Remises gracieuses**

Lorsqu'il estime sa consommation anormalement élevée en raison d'une fuite, et qu'il n'est pas éligible au dispositif institué au a) ci-dessus, l'abonné peut solliciter une remise gracieuse auprès du service. Il lui fournit pour cela les éléments suivants :

- attestation ou facture justifiant la réparation de la fuite, précisant sa localisation, la nature des travaux entrepris et la date de la réparation ;
- déclaration sur l'honneur de non prise en charge de la facture d'eau par une assurance personnelle (assurance fuites, assurance habitation...);
- courrier expliquant l'évènement la situation et demandant une remise gracieuse.

Lorsque le dossier est complet, le service procède à l'instruction de la demande. La décision sur les suites à donner (rejet ; accord ; montant de la remise) est prise par le bureau syndical au vu de l'ensemble de ces éléments. En aucun cas cette procédure ne pourra aboutir à l'effacement intégral du montant facturé initialement.

En tout état de cause, cette procédure n'est pas recevable :

- si l'abonné n'est pas à jour de ses paiements sur les factures antérieures ;
- si l'abonné n'accepte pas le contrôle des réparations par le service ;
- si l'abonné en a bénéficié depuis moins de 3 ans ;
- si la fuite est due à un équipement tel qu'un appareil ménager, un équipement sanitaire ou de chauffage, un chauffe-eau, un robinet ou encore une chasse d'eau.

### **Article 26. Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers**

Dans les immeubles collectifs, les lotissements et les ensembles uniquement desservis par un compteur général et faisant l'objet d'un abonnement collectif, il est facturé autant de parts fixes que de lots, logements ou unités de consommation (bureau, commerce, etc.).

### **Article 27. Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement**

#### **a) Souscription**

La souscription d'un abonnement donne lieu à la facturation de frais forfaitaires d'accès au service.

Lors de la souscription d'abonnements individuels dans le cadre d'une opération d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, les frais d'accès au service sont facturés à chaque nouvel abonné.

#### **b) Résiliation**

Lors de la résiliation d'un abonnement, quelle soit demandée par l'abonné ou exécutée unilatéralement par le service, il est établi une facture de clôture du contrat de l'abonné, au vu de l'index du compteur relevé lors de la fermeture du branchement et sous réserve de la communication d'une nouvelle adresse valide.

Cette facture vaut résiliation de l'abonnement et comprend :

- le montant des consommations comptabilisées depuis la facture précédente, déduction faite le cas échéant des volumes déjà facturés sur estimation ou dans le cadre de la mensualisation ;
- le paiement de la part d'abonnement due depuis la dernière facturation, calculée *prorata temporis*.

Le paiement de cette facture par l'abonné ne le libère pas des autres sommes éventuellement dues et non encore acquittées (ex : arriérés sur des factures antérieures).

### Article 28. Règle générale

La responsabilité du service ne peut être engagée lorsque la perturbation de la fourniture d'eau (interruption, variation de pression) est due à un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, insurmontable et dû à une cause extérieure au service.

### Article 29. Interruption de la fourniture

De façon exceptionnelle, l'alimentation en eau peut être temporairement suspendue suite à des événements exceptionnels (gel, inondations, incendie, casse, pollution, etc.) ou à l'occasion de travaux. Lorsque ces travaux sont prévisibles, le service avertit les abonnés concernés au minimum 48 heures à l'avance par tous moyens appropriés.

Quelle que soit la cause de la suspension, le service s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour en limiter la durée et réduire la gêne occasionnée aux abonnés.

Il appartient aux abonnés de prendre les mesures nécessaires destinées à éviter tout dommage à leurs appareils et équipements privés dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau. La remise en eau par le service pouvant intervenir sans préavis, les abonnés sont en outre invités à garder leurs robinets fermés tout le temps de la suspension.

### Article 30. Variations de pression

Le service s'engage à fournir une pression de distribution en permanence supérieure à 0,3 bar au point de livraison tel que défini à l'Article 9a). Le service est déchargé de cet engagement en cas de circonstances exceptionnelles (utilisation des poteaux incendie, lavage de réservoir, casses, pannes d'électricité, force majeure).

Il appartient à l'abonné de s'informer auprès du service de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin d'adapter ses équipements et installations intérieures à la pression qui en résulte, notamment par la pose de réducteurs de pression.

## CHAPITRE 8. DISPOSITIONS D'APPLICATION

### Article 31. Opposabilité du règlement

Il est remis un exemplaire du règlement lors du dépôt des demandes de branchement ou des souscriptions d'abonnements. Il est également tenu à disposition dans les locaux du service ou consultable sur l'espace personnel de l'abonné.

Il lie le service et ses abonnés et crée entre eux des droits et obligations réciproques. Il n'est en revanche pas opposable aux tiers. Dans certains cas, notamment pour ce qui concerne les travaux et interventions sur les ouvrages en domaine privé (création et modification de branchements, déplacement de compteurs, etc.), l'accord du propriétaire est indispensable. Lorsqu'il n'est pas lui-même l'abonné, seul interlocuteur engagé vis-à-vis du service par le présent règlement et par le contrat d'abonnement, son accord écrit est requis préalablement à toute intervention.

### Article 32. Non-respect du règlement

Le non-respect des dispositions du présent règlement entraîne l'application des mesures détaillées dans les précédents articles : recouvrement forcé, fermeture du branchement, résiliation unilatérale de l'abonnement, mise hors service du branchement, relevé de compteur impossible, etc.

Sans préjudice de ces mesures, le service se réserve le droit d'engager les poursuites appropriées s'il constate des actes susceptibles de lui causer un préjudice, tels que la modification ou la dégradation des ouvrages publics (branchement, compteur, etc.), le piquage sur les canalisations publiques, le vol d'eau, la mise en danger du personnel, etc...).

Certains de ces actes donnent lieu à pénalité sur la base de la délibération tarifaire en vigueur.

### Article 33. Litiges et voies de recours

En cas de réclamation, l'abonné peut saisir le service par courrier ou courriel, en accompagnant sa demande de tout justificatif utile. S'il juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il peut saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution amiable à ce différend. Les modalités de saisine et le processus de traitement des dossiers sont décrits sur le site du Médiateur : <http://www.mediation-eau.fr>.

### Article 34. Traitement et protection des données personnelles

Le service met en œuvre les mesures d'organisation et de sécurité adéquates afin d'assurer un traitement des données personnelles conforme à la loi informatique et libertés et au règlement général sur la protection des données (RGPD) (voir Annexe 7).

Dans le cadre de son activité, il recueille diverses données personnelles : certaines sont indispensables pour l'exécution de sa mission d'intérêt public (ex : nom et adresse sont nécessaires pour la facturation, numéro de téléphone portable pour recevoir des informations sur les perturbations de service) ; d'autres sont recueillies avec l'accord des usagers qui souhaitent bénéficier de services complémentaires (ex : RIB pour permettre le paiement par prélèvement automatique ou mensualisation). En aucun cas elles ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère à la mission d'intérêt public du service.

Pour la plupart, ces données sont conservées jusqu'à l'achèvement du contrat d'abonnement, mais



certaines le sont jusqu'au terme des périodes au cours desquelles une réclamation peut être présentée (ex : contestation d'une facture après résiliation de l'abonnement).

Pendant toute cette période, les abonnés disposent du droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant, notamment pour leur rectification. Ils peuvent pour cela contacter à tout moment le Délégué à la protection des données du service (rgpd@sydeo.fr).

Les modalités de gestion des données par le service sont détaillées dans une fiche d'information disponible sur simple demande à cette même adresse ainsi que sur son site internet.

## **Article 35. Approbation et modifications du règlement**

Le présent règlement, adopté par le comité syndical, entre en vigueur le 13 juin 2023 et abroge le précédent. Toute modification ultérieure n'entrera en vigueur qu'après avoir été portée à la connaissance des abonnés.

## **Article 36. Application du règlement**

Le personnel du service et le Trésorier de Privas, comptable de la régie, sont chargés chacun pour ce qui le concerne de l'application du présent règlement, sous l'autorité du ou de la Président(e) ou du ou de la directeur(rice) de la régie.

---

# **ANNEXES**

---

## **Annexe 1. Dispositions spécifiques pour les abonnements des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé**

### Principes généraux

En complément de sa mission principale et prioritaire de desserte en eau potable des abonnés, le service peut participer à assurer la défense incendie privée en accordant des abonnements spécifiques, sous réserve que cela n'ait aucune incidence sur le bon fonctionnement du réseau public d'alimentation et de distribution de l'eau potable. La priorité accordée à la satisfaction des besoins des abonnés peut donc être incompatible avec les nécessités liées à la défense incendie privée et le service ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles conséquences préjudiciables.

Toute consommation d'eau au titre des abonnements au service incendie à usage privé est conditionnée à la souscription d'un abonnement dédié selon les modalités décrites dans le présent règlement et donne lieu à facturation selon la délibération tarifaire en vigueur.

### Prescriptions techniques

Le réseau privé d'incendie est desservi par un branchement spécifique, dimensionné et établi par le service aux frais du demandeur. Les caractéristiques sont définies au cas par cas, mais il est à minima équipé :

- d'une vanne avant compteur ;
- d'un compteur de diamètre adapté, fourni par le service ;
- d'un filtre agréé pour l'incendie si le compteur est de diamètre supérieur à 60 ;
- d'un dispositif de protection sanitaire du réseau d'eau potable à la charge de l'abonné : clapet anti-retour ou disconnecteur validé par le service ;
- d'une vanne d'arrêt après compteur.

Le branchement ainsi établi est strictement réservé à la défense incendie privée et constitue l'unique alimentation des poteaux, bouches d'incendie et installations automatiques associés.

Les poteaux et robinets directement raccordés sur la conduite publique principale sont plombés par le service ; ils ne peuvent être ouverts qu'en cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie.

Les robinets d'incendie armés sont alimentés par une canalisation spécifique, distincte des autres canalisations de l'immeuble et exempté de tout orifice de puisage destiné à un autre usage que le secours contre l'incendie.

Toute communication entre les installations spéciales de défense incendie et les installations intérieures utilisées pour l'alimentation générale est interdite.

Le service se réserve le droit de refuser la souscription d'un abonnement et la pose d'un compteur sur des installations non-conformes à ces dispositions.

Hormis pour la vanne avant compteur, le compteur et le regard, l'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement des installations de défense incendie privée relève exclusivement de leur propriétaire.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée par écoulement libre de l'eau en extrémité de la conduite, sans organe régulateur (vanne, robinet...). Il ne peut en aucun cas, pour augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau public. L'abonné informe le service préalablement à toute modification de ses installations de défense incendie privée. Les éventuelles prescriptions techniques nouvelles imposées par le service sont à la charge de l'abonné.

### Essais des installations privées

Lorsque l'abonné effectue des essais, il avertit le service au minimum 48 heures à l'avance.

Le service peut lui imposer des créneaux horaires ou des jours déterminés afin d'éviter une perturbation de la distribution chez les autres abonnés et sur le réseau public.

### Contrôles par le service

Le titulaire de l'abonnement laisse à tout moment l'accès au service pour procéder à l'entretien et au renouvellement du compteur et contrôler les équipements.

Lorsqu'à l'occasion d'un contrôle le service constate que ces dispositifs ont été rompus sans qu'il ait été

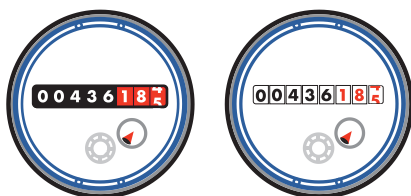
informé d'essais ou d'une intervention de lutte contre un incendie, il est facturé une consommation estimée selon le barème défini à l'Article 17.

Le non-respect des règles et prescriptions définies ci-dessus peut donner lieu à la résiliation unilatérale de l'abonnement par le service selon les modalités prévues au présent règlement et à la fermeture de la prise d'eau en domaine public.

## Annexe 2. Comment relever l'index sur le compteur

L'index est la valeur utilisée pour la facturation. Il est mesuré en mètres cubes.

Selon les modèles de compteurs, il correspond aux **chiffres sur fond noir** ou aux **chiffres en noir**.



↳ Ici l'index est de 436 m<sup>3</sup>.

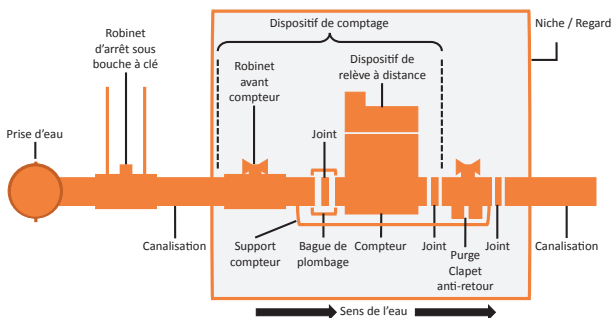
Les chiffres **sur fond rouge** ou **en rouge** indiquent les litres.

Ils ne sont pas reportés sur la facture, qui est établie en mètres cubes, mais peuvent aider à surveiller la consommation au quotidien. Pour information, elle est généralement de l'ordre de 250 à 350 litres par jour en moyenne pour une famille.

L'index est normalement relevé par le personnel du service, mais parfois par l'abonné (ex : en cas d'impossibilité pour le personnel d'accéder au compteur).

## Annexe 3. Schéma d'un branchement

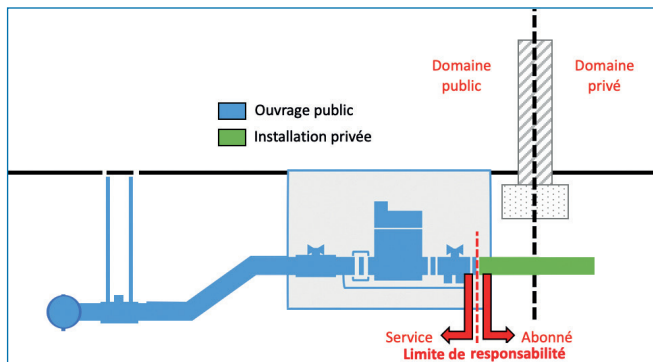
Le schéma ci-dessous illustre un branchement tel que défini à l'Article 9.



## Annexe 4. Partage de propriété et de responsabilité entre le service et l'abonné (Article 9, Article 11)

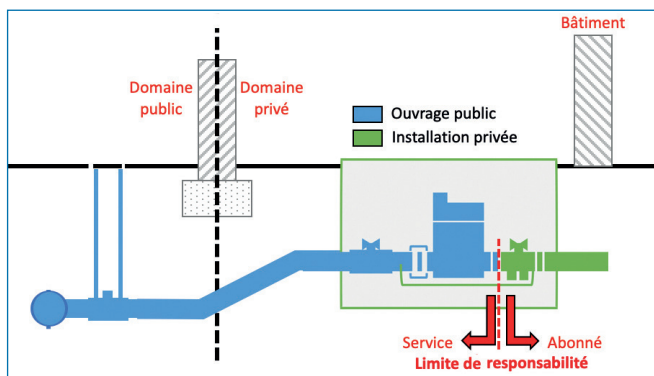
### Cas 1 : le compteur est situé en domaine public

La responsabilité du service inclut la niche et tous ses équipements (bague de plombage, compteur, joints, purge), non-comprise la canalisation qui rejoint le domaine privé.



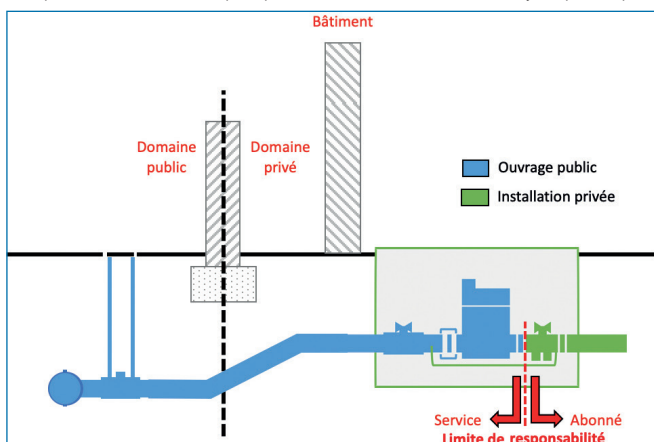
### Cas 2A : le compteur est situé en domaine privé, hors de tout bâtiment

La responsabilité du service ne comprend pas la niche et s'arrête à l'aval immédiat du joint après compteur



### Cas 2B : le compteur est situé en domaine privé, à l'intérieur d'un bâtiment

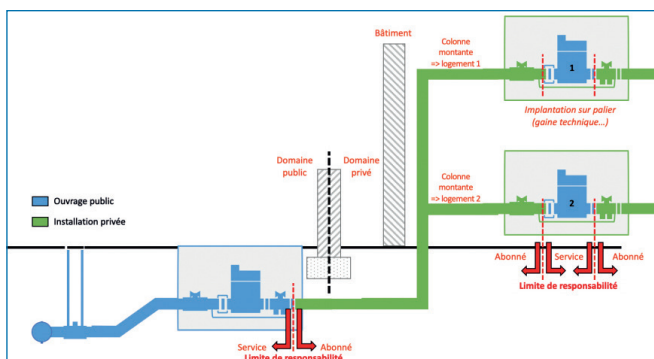
La responsabilité du service ne comprend pas la niche et s'arrête à l'aval immédiat du joint après compteur



### Cas 3A : individualisation sur immeuble existant avec le compteur général situé en domaine public et les compteurs individuels en domaine privé

La responsabilité du service inclut :

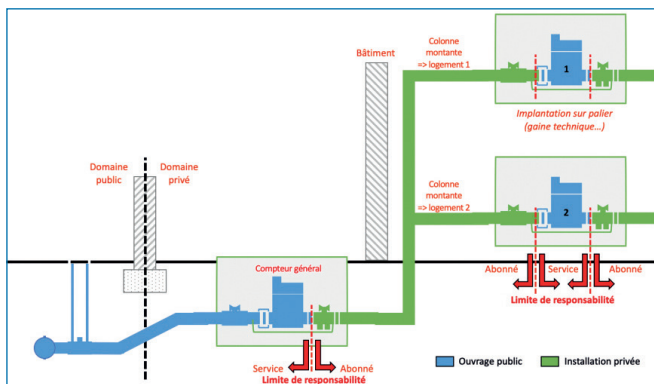
- en domaine public : la niche et tous ses équipements (bague de plombage, compteur général, joints, purge), non-comprise la canalisation qui rejoint le domaine privé
- en domaine privé : les bagues de plombage avant compteurs, les compteurs individuels et têtes émettrices et les joints situés à l'aval immédiat



### Cas 3B : individualisation sur immeuble existant avec le compteur général et les compteurs individuels situés en domaine privé mais séparés les uns des autres

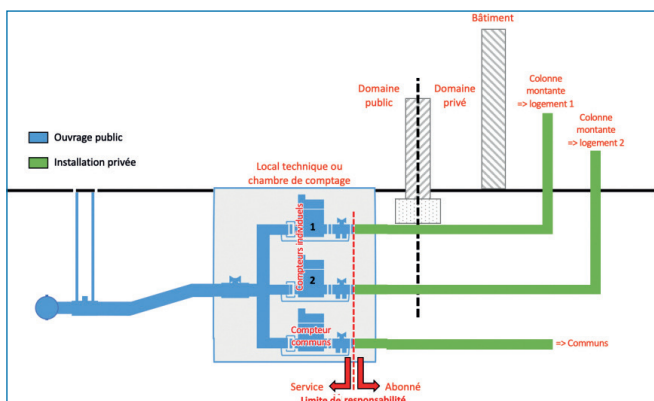
En domaine privé à l'extérieur du bâtiment, la responsabilité du service ne comprend pas la niche et s'arrête à l'aval immédiat du joint après le compteur général.

En domaine privé à l'intérieur du bâtiment, la responsabilité du service inclut les bagues de plombage avant compteurs, les compteurs individuels et têtes émettrices et les joints situés à l'aval immédiat. Elle ne comprend pas les colonnes montantes, les canalisations intérieures et les niches palières.



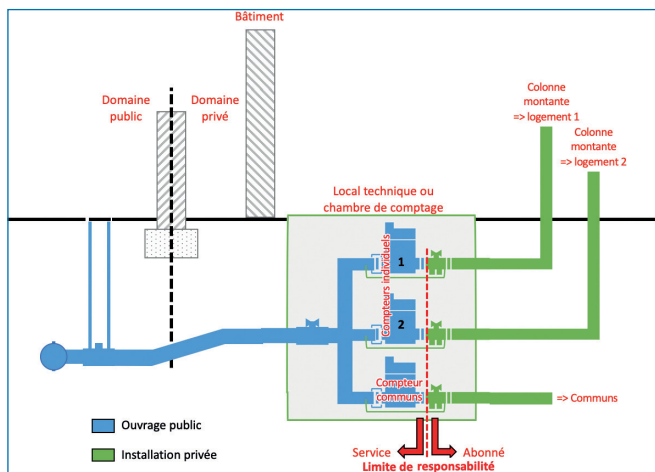
### Cas 4A : individualisation sur immeuble neuf avec compteur général et compteurs individuels tous situés dans une chambre de comptage en domaine public

La responsabilité du service s'arrête à la sortie de la niche, non-comprises les canalisations qui rejoignent le domaine privé (desserte des logements, desserte des communs).



### Cas 4B : individualisation sur immeuble existant, avec compteur général et compteurs individuels tous situés dans une chambre de comptage en domaine privé

La responsabilité du service ne comprend pas la niche et s'arrête à l'aval immédiat du joint après chaque compteur.



## Annexe 5. Modalités de protection du compteur contre le gel

Le compteur d'eau est placé sous la responsabilité de l'abonné (Article 16). Il est important de bien le protéger, notamment contre le gel.

### Le compteur

#### Si le compteur est dans une niche ou un regard à l'extérieur

- Isoler les parois de la niche ou du regard ainsi que sa porte ou son couvercle à l'aide de plaques de polystyrène.
- Bien veiller à ce que la niche ou le regard soit parfaitement fermé (porte, capot en bon état).

*Attention : ne pas utiliser des matériaux tels que le papier, la laine de verre ou le tissu : ils absorbent et conservent l'humidité et pourraient donc provoquer des dégradations en cas de gel.*

*Ne pas utiliser non plus de feuilles mortes ou de paille qui se décomposent et encombrant le regard de déchets, rendant difficiles les interventions sur le compteur et ses accessoires.*

#### Si le compteur est dans un bâtiment

Même dans une cave ou un garage, le compteur peut être dégradé par grand froid si la pièce n'est pas maintenue « hors gel ». Il doit donc également être protégé, avec du polystyrène ou de la laine de verre (sauf si le local est humide), ainsi que des courants d'air.

### Les canalisations

Que le compteur soit dans une niche, un regard ou dans un bâtiment, il est également utile de protéger les canalisations non-enterrées avec une gaine isolante.

### Si la période de gel se prolonge

Laisser couler un mince filet d'eau à l'un des robinets afin d'assurer une circulation constante dans le réseau d'eau. Ce procédé n'est à utiliser que pour de courtes périodes et la consommation enregistrée sera facturée dans les conditions normales.

### En cas de gel des installations

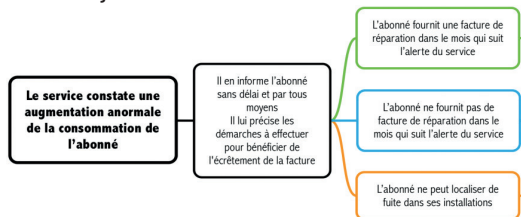
Couper l'eau pour éviter toute inondation au moment du dégel.

Dégeler délicatement l'installation à l'aide d'un sèche-cheveux. Ne pas utiliser d'eau chaude ou de flammes.

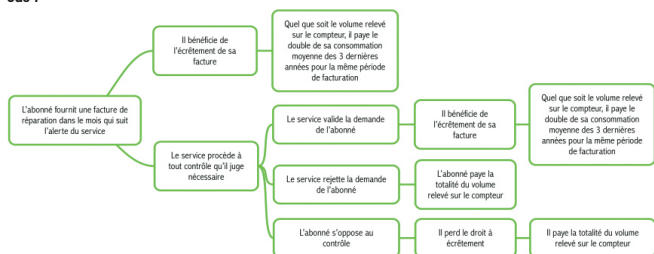
## Annexe 6. La procédure en cas d'augmentation anormale de la consommation dans un local d'habitation

En cas d'augmentation anormale de sa consommation due à une fuite après compteur sur une canalisation enterrée, l'occupant d'un local d'habitation peut bénéficier de l'écrêtement de sa facture selon les modalités suivantes (procédure détaillée : se reporter à l'Article 25a).

## Les 3 cas de figure



### Cas 1



### Cas 2



### Cas 3



## Annexe 7. Collecte et traitement des données personnelles

Dans le cadre de sa mission d'intérêt public, le service peut être amené à recueillir des données à caractère personnel directement auprès de ses abonnés. Il veille à ne collecter et à ne traiter que des données pertinentes, adéquates, limitées et strictement nécessaires. Il prend en outre toutes les dispositions utiles pour assurer l'exactitude des données collectées et leur mise à jour le cas échéant.

Le traitement et la conservation de ces données sont assurés sous la responsabilité du ou de la Président(e) de Sydeo ainsi que de son ou de sa directeur(rice).

### 1. Quelles données sont collectées ?

**A.** Les données suivantes, qui sont indispensables pour l'exécution du service, sont obligatoirement recueillies lors de la souscription d'un abonnement :

- auprès de tous les abonnés personnes physiques :
  - nom, prénom, date de naissance (afin de prévenir les cas d'homonymie) et adresse postale des abonnés, copie de la carte d'identité ;
  - adresse du compteur d'eau si elle est différente de l'adresse personnelle des abonnés ;
- auprès des abonnés dialysés à domicile, qui requièrent une vigilance particulière de la part du service : numéros de téléphone (fixe et portable).

Au fil de l'exécution des abonnements, le service collecte les consommations et les données liées aux paiements.

**B.** Par ailleurs, et sous réserve de leur accord, les abonnés sont invités à fournir les données suivantes afin de bénéficier de services personnalisés :

- numéro de téléphone portable pour que le service puisse leur envoyer des messages par SMS : événements sur le réseau (ex : coupure, crise...), retards de paiement, dates de passage pour relever les compteurs... ;
- adresse électronique pour accéder à leur espace personnel en ligne, pour recevoir les factures sous format dématérialisé, pour être informés des événements sur le réseau et plus largement pour échanger avec le service ;
- coordonnées bancaires pour pouvoir bénéficier d'un paiement mensuelisé ou par prélèvement bancaire.

La communication de ces données peut intervenir à tout moment.

### 2. Quelle utilisation le service fait-il des données collectées ?

Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion de la demande de raccordement
- Gestion du contrat d'abonnement
- Facturation et recouvrement
- Communication avec les abonnés sur tout évènement lié au service
- Gestion des sinistres, des contentieux et impayés
- Administration et gestion du réseau et des services
- Mise à disposition de l'espace personnel en ligne
- Etudes statistiques internes
- Suivi de la métrologie des compteurs d'eau

### 3. Quelle protection des données le service assure-t-il ?

Le service a défini des mesures techniques et organisationnelles permettant de protéger les données à caractère personnel de façon appropriée selon leur nature, l'étendue du traitement et leur accessibilité : chiffrage des données, flux sécurisés, restriction des droits d'accès, utilisation d'identifiants et de mots de passe, etc.

Le service ne communique les données à caractère personnel qu'à des destinataires habilités, en fonction de la finalité poursuivie. Selon les cas, il peut s'agir :

- de son personnel ;
- de ses prestataires, qui s'engagent par voie contractuelle à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel et sont soumis à une obligation de confidentialité. Il s'agit principalement du développeur du logiciel de facturation ou du gestionnaire de l'espace personnel en ligne ;
- des organismes publics ainsi que des autorités judiciaires ou administratives dans le cadre des obligations légales et réglementaires pesant sur le service.

En aucun cas les données ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère mission d'intérêt public du service.

### 4. Pendant combien de temps le service conserve-t-il les données personnelles collectées ?

Le service conserve les données indispensables à l'exécution du service visées au point 1A pendant toute la durée des contrats liant aux abonnés puis, lorsqu'ils sont résiliés, jusqu'à l'extinction de la totalité des créances liées à leur exécution.

Les données visées au point 1B sont conservées 1 an après la résiliation des contrats.

### 5. Quels sont les droits des abonnés sur les données les concernant ?

Les abonnés peuvent à tout moment demander l'accès aux données à caractère personnel les concernant, ainsi que leur rectification, leur effacement, leur transfert, la limitation ou l'interdiction d'un ou plusieurs traitements particuliers de données, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et sous réserve que cela ne contrevienne pas à la bonne exécution des contrats liant au service ou au respect des obligations légales. Cela ne peut donc pas concerner les données indispensables à l'exécution du service visées au point 1A.

S'ils estiment que les données les concernant ne sont pas traitées conformément à la réglementation en vigueur, les abonnés disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (<http://www.cnil.fr>).

Pour toute demande d'information relative à la protection des données à caractère personnel, le Délégué à la protection des données du service peut être contacté à l'adresse suivante : [rgpd@sydeo.fr](mailto:rgpd@sydeo.fr).

Cette demande par courriel devra être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du demandeur.

### Cas particulier des compteurs équipés de dispositifs de relevé à distance

Le service a entrepris l'installation systématique sur les compteurs de dispositifs de radiorelevé des consommations afin de simplifier et de fiabiliser les relevés, ainsi que d'optimiser la gestion du réseau de distribution.

Il n'existe pas de communication permanente depuis ces dispositifs : le mode « émission » n'est activé que lorsque le récepteur utilisé par le service se trouve à proximité, généralement à l'approche de chaque campagne de facturation.

A cette occasion, le service collecte l'historique des consommations sur la période écoulée, compilé sur un pas de temps journalier.

Ces dispositifs collectent uniquement les données de consommation globale de l'ensemble des locaux desservis par chaque compteur équipé (logement individuel, immeuble collectif...). Ils ne recueillent aucune donnée d'usage (ex : pas d'information sur l'utilisation des appareils ménagers) ni aucune information personnelle (ex : nom, adresse...).

Les données transmises par les dispositifs sont chiffrées depuis le compteur jusqu'au système d'information du service. Les informations ainsi collectées sont volontairement limitées et peu exploitables pour toute personne étrangère au service. Elles se limitent :

- à un identifiant émetteur (un numéro de module radio) ;
- au relevé d'impulsion ;
- à des informations sur le fonctionnement du compteur.

L'affectation de la donnée à l'abonné n'est faite que par corrélation dans le système informatique du service. Les données ainsi recueillies font l'objet d'un double traitement :

- pour les besoins propres du service : connaissance des consommations individuelles pour la facturation, détection de dysfonctionnement des compteurs, étude des consommations collectives des abonnés, amélioration du rendement du réseau de distribution... ;
- pour l'information des abonnés : mise à disposition sur un espace personnel en ligne sécurisé, alerte en cas de surconsommations.

# TOUTES VOS DEMARCHES

## En ligne :

[www.sydeo.fr](http://www.sydeo.fr)

## Par téléphone :

04 75 63 81 29

(numéro non surtaxé)

## En agences :

2 Route du Barrage, 07250 Le Pouzin

263 Avenue Marc Seguin, 07000 Privas

## Aux horaires suivants :

Du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 17h

Le vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h

## Par mail :

[contact@sydeo.fr](mailto:contact@sydeo.fr)

## Astreinte :

7j/7 et 24h/24 au 04 75 63 81 29



DOCUMENT A CONSERVER DURANT TOUTE LA DUREE DE L'ABONNEMENT  
AU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

